第一图书网, tushu007.com

<<物业服务实务操作金典>>

图书基本信息

书名：<<物业服务实务操作金典>>

13位ISBN编号：9787501792467

10位ISBN编号：7501792461

出版时间：2009-8

出版时间：中国经济

作者：史鸿滨

页数：342

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

前言

物业管理服务，是指对“物”的管理和对“人”的服务。
物业服务行业的特殊性，要求物业服务企业工作人员必须了解物业服务的整个工作环节及其内容和重点，这不仅是对总经理和部门经理的要求，也是对一般物业服务工作人员的要求。
因为现代物业服务企业要求每个员工都是“接待员”或“协调员”，即便不是自己的专业或岗位，也绝不能对业主或物业使用人的咨询说“不知道”，而应该用最短的时间、协调最合适的部门来为业主或物业使用人解决问题、回答咨询。
物业服务企业迫切需要综合型人才。
根据一家大型人才招聘网对其物业类客户的综合数据统计，目前较多职位如物业管理公司总经理、客户部经理、工程管理和技术人员、财务人员，甚至保安和保洁等基层员工，要求有工作经验、较强的服务意识和较强的公共关系能力，能妥善处理业主事务，熟练掌握物业基础管理（房屋建筑管理、设备管理）、物业综合管理（环境管理、消防管理、治安管理、车辆管理等）和其他实务管理知识及熟练的现场操作能力等。
只有了解物业管理服务工作的各个环节及其内容和重点，才能处理好纷繁复杂、千头万绪的物业服务工作。
有鉴于此，我们基本按照实际工作的步骤、环节，编著了本书的章节内容。
本书对人力资源的绩效考核、培训，及有志于通过自学来拓展物业管理知识的人士，具有很强的指导作用。
根据《国务院关于机构设置的通知》（国发【2008】ll号），设立住房和城乡建设部，为国务院组成部门，将原建设部的职责划入住房和城乡建设部，撤建设部称谓，本书中涉及原建设部事宜的（如制定的有关规章等），仍为“建设部”，未作“原建设部”，望读者清楚。
另外，随着经济社会的发展，书中涉及的部分法律法规等，可能国家相关部门已作了修订，读者应查阅现行文件以指导自己的实际工作。
本书内容涵盖最新物业服务岗位必知实用知识与技能，是一本不可多得的物业服务人员必备实用工具书。
当然不足之处在所难免，敬请提出意见和建议。

第一图书网, tushu007.com

<<物业服务实务操作金典>>

内容概要

房地产的发展、社会的发展，要求物业服务企业要更专业、更精细。
物业服务工作特性要求物业服务工作人员必须清楚物业服务工作的整个环节及其重点。
熟悉物业服务环节和相关知识的综合型人才，是物业服务企业的制胜法宝。
　本书按照实际工作的步骤、环节进行编著，内容涵盖最新物业服务岗位必知的实用知识和技能，对物业服务企业的管理人员系统把握物业服务当中的各个重要环节、对物业服务实际工作的规范将起到综合指导的作用。
本书对人力资源的绩效考核、培训，及有志于通过自学来拓展物业管理服务知识的人员，具有很强的指导作用，是一本不可多得的实用工具书。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

史鸿滨，从事物业管理工作10余年，精通住宅、商场、酒店、会所、写字楼等多种形态的物业管理服务工作，熟悉商业物业的招商策划。
具有丰富的实践经验。
现主要从事物业管理服务的顾问咨询工作，以及酒店项目的策划管理。
在丰富的工作经验和理论基础上，编著实用而创新的物业管理服务书籍。

第一图书网, tushu007.com

<<物业服务实务操作金典>>

书籍目录

前言第一章 物业与物业管理服务总论 第一节 物业与物业管理服务 一、“物业”一词的来源 二、物业、房地产、不动产三个概念的异同 三、物业的分类 四、物业的特征 五、物业管理服务概述 六、学习物业管理服务知识的途径及如何取得岗位证书 第二节 物业管理服务的类型及主要内容 一、物业管理服务的类型 二、物业管理服务的主要内容 第三节 物业管理服务的基本环节 一、物业管理服务的策划阶段 二、物业管理服务的前期阶段 三、物业管理服务的启动阶段 四、物业管理服务的日常运作阶段 五、物业管理服务的撤管阶段 第四节 物业管理服务涉及的部门及其相互关系 一、物业服务企业与政府各行政主管部门的关系 二、物业服务企业与供水、电、气、热以及通讯、有线电视等单位 三、物业服务企业与相关专业性服务企业 四、物业服务企业与物业建设单位 五、物业服务企业与业主大会和业主委员会 六、物业服务企业与行业协会 七、直接参与物业管理服务的相关机构、组织之间的关系第二章 物业管理服务与房地产开发 第一节 双方的依存关系 一、物业管理服务在房地产开发中的位置与作用 二、物业管理服务早期介入房地产开发 三、房地产开发企业与物业服务企业的依存关系 第二节 物业管理服务参与房地产规划、设计、施工 一、物业管理服务在房地产开发规划、设计阶段的参与 二、物业服务企业在施工阶段的参与 第三节 竣工验收与接管验收 一、竣工验收与接管验收的区别 二、房地产开发的竣工验收 三、物业管理服务的接管验收 四、房地产开发企业与物业服务企业交接双方的责任 五、质量问题的处理 第四节 物业管理服务与房地产开发关系的分析 一、物业服务企业的出现 二、发展过程中物业管理服务存在的问题和矛盾 三、从“建管分离”走向物业管理服务的和谐发展第三章 物业服务企业、业主及业主大会 第一节 物业服务企业概述 一、物业服务企业的概念 二、物业服务企业的类型 第二节 物业服务企业的组建工作 一、物业服务企业的注册登记 二、物业服务企业的资质申办工作 第三节 物业服务企业的组织与人员编制 一、组织及组织工作的含义 二、组织结构的设计与运行 三、物业服务企业组织结构的类型 四、物业服务企业的机构设置 第四节 业主、业主大会和业主委员会 一、业主及其在物业管理服务中的权利和义务 二、业主大会应遵循的原则 三、业主大会的筹备与召开及业主委员会的成立 四、业主大会规程、业主大会议事规则、管理规约第四章 物业管理服务的制度建设 第一节 物业管理服务制度概述 一、物业管理服务制度的含义及制定前提 二、物业管理服务制度的分类 三、物业服务企业制定物业管理服务制度的准备 四、业主大会在物业管理服务制度方面的准备 第二节 物业管理服务制度的制定 一、制定物业管理服务制度的原则 二、制定物业管理服务制度的主要工作内容 三、业主大会对物业管理服务制度的制定 第三节 物业服务企业管理制度示例 一、关于物业管理服务工作中的两个手册 二、物业管理服务基本制度项目示例第五章 物业服务企业人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 一、人力资源及人力资源管理的概念 二、物业管理服务人员素质要求 三、物业服务企业的人力结构 第二节 物业服务企业人力资源开发策略 一、物业服务企业人力资源开发策略的建立 二、物业服务企业人力资源开发策略的作用 三、物业服务企业人力资源开发策略的实施 第三节 物业管理服务人员的培训工作 一、培训与继续教育的重要性 二、物业服务企业岗位培训与持证上岗制度 三、物业服务企业一般员工的培训 四、培训的组织与实施 第四节 绩效管理与激励机制 一、绩效管理概述 二、物业服务企业员工绩效考核工作 三、物业服务企业员工绩效考核方案的制订与实施 四、员工绩效考核中常见的人为偏差和注意事项第六章 物业服务企业的档案管理 第一节 物业档案的概述 一、“档案”的定义 二、物业管理服务档案概念的构成要素 三、物业管理服务档案的特点 四、物业管理服务档案的作用 五、物业管理服务档案管理的现代化 六、物业管理服务档案管理的标准化 第二节 物业管理服务档案的分类 一、按工作内容（职能部门）进行分类 二、按管理内容分类 三、按文件、档案的连贯性分类 第三节 物业管理服务过程中的档案管理工作 一、物业管理服务档案工作的基本原则和任务 二、物业管理服务档案工作的机构设置 三、物业管理服务档案工作的人员管理 第四节 物业管理服务档案的收集 一、物业管理服务档案资料的来源 二、物业管理服务文件材料的归档 三、物业服务档案的更改第七章 物业服务企业财务管理与资金运作 第一节 物业服务企业财务工作内容 一、物业服务企业财务

第一图书网, tushu007.com

管理介绍　二、物业服务企业的财务机构设置工作　三、物业管理服务财务账册、报表的编制和设立　四、物业服务企业的纳税工作　五、物业管理服务工作的财务公开制度　第二节　物业管理服务中的财务分析与财务决策　一、物业服务企业的财务分析　二、物业服务企业的财务决策　三、物业服务企业的财务管理制度　四、物业服务企业的营业收入　五、物业服务企业的利润　第三节　物业服务企业预算与资金筹措工作　一、企业财务预算与预算控制目的　二、物业管理服务费用收支计划的制定　三、财务预算的控制　四、物业管理服务资金的筹措　第四节　专项维修资金的管理　一、物业专项维修资金的性质　二、物业专项维修资金的收缴　三、物业专项维修资金的管理与使用第八章 物业管理服务招投标工作实务　第一节　物业管理服务招标投标概述　一、物业管理服务招标投标的概念　二、物业管理服务招标投标的原则　三、物业管理服务招标、投标的组织机构　第二节　物业管理服务的招标　一、物业管理服务招标的特点及范围　二、物业管理服务招标的类型　三、物业管理服务招标的程序　四、物业管理服务招标文件的编制　五、物业管理服务招标的评标　第三节　物业管理服务的投标工作　一、物业管理服务投标的程序　二、物业管理服务投标书的编制　三、物业管理服务投标原则与策略　四、物业管理服务投标现场答辩　第四节　物业管理服务合同的签订、变更与解除　一、物业管理服务合同的类型　二、物业管理服务合同的主要内容　三、物业管理服务合同的签订　四、物业管理服务合同的变更与解除第九章 物业管理服务的早期介入　第一节　物业管理服务提前介入概述　一、什么是物业管理服务的提前介入　二、物业管理服务提前介入的现实意义　三、早期介入的方式　四、早期介入需要注意的几个方面　第二节　物业管理服务介入房地产开发的立项决策　一、物业管理服务在房地产开发项目可行性研究阶段介入要点　二、物业管理服务介入立项阶段的工作要点　第三节　物业管理服务介入物业规划设计　一、物业管理服务在物业规划设计阶段介入的作用　二、物业服务企业对物业规划设计介入的主要内容　三、在规划阶段要注意的问题　第四节　物业管理服务在施工阶段的介入　一、物业管理服务提前介入施工阶段的重要意义　二、物业管理服务施工阶段介入的主要工作和作用　三、物业服务公司对施工的监理　第五节　物业管理服务介入竣工验收　一、物业竣工验收实际工作要点　二、工程竣工验收的种类　三、竣工验收工作　四、物业竣工后到正式交接前的工作第十章 物业的接管验收　第一节　物业接管验收的目的和意义　一、什么是物业接管验收　二、物业接管验收的作用　三、物业接管验收的准备工作　第二节　物业接管验收工作程序　一、新建物业的接管验收程序　二、原有物业的接管验收程序　三、物业接管验收交接双方的责任　四、质量问题的处理　第三节　物业的接管验收工作及其标准　一、物业接管验收应具备的条件　二、物业接管验收应提交的资料　三、物业接管验收流程图及相关表格　四、物业接管验收的主要内容和技术标准第十一章 房屋建筑的维修养护第十二章　物业服务企业的设备管理第十三章　物业管理服务的安全保卫工作第十四章　物业管理服务的环境卫生第十五章　物业管理服务的综合经营　第十六章　物业管理服务质量标准体系第十七章　不同类型的物业管理服务第十八章　物业管理服务的法律基础

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

插图：第一章　物业与物业管理服务总论专业的物业管理服务人员，必须掌握好物业管理服务的专业术语和基本概念。
本章讲述了物业管理服务基本内容和物业管理服务知识体系。
考虑到许多人士是刚刚步入物业管理服务行业，或准备步入此行业，我们还特别指出了系统学习物业管理服务知识的几个途径，以及如何获取从事物业管理服务工作所必需的岗位证书。
物业管理服务，是指对“物”的管理和对“人”的服务。
本书所提及的物业管理、物业服务和物业管理服务是同一概念。
第一节 物业与物业管理服务一、“物业”一词的来源　“物业”这个概念，对做物业管理的人来说是必须了解的，因为搞清了这个词的含义和出处，可以消除物业管理一开始给人的那种繁杂而又神秘的感觉。
其实，“物业”一词不是外来词语。
据《汉语大词典》记载，在宋朝李纲的一份奏章中就有“在京有物业者……”的记录；元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中也有“将我那家私里外田产物业……”的记述；近代史料《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业……”的话；所以说“物业”一词是我国古已有之。
我们现在所讲的物业管理起源于19世纪60年代的英国。
当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段，对劳动力的需求很大，所以就有大量的农村人口涌入城市，造成了严重的房荒。
一些开发商就相继建起了简易住宅，以低廉的租金租给贫农和工人家庭居住。
由于环境恶劣，承租人拖欠租金也很严重，而且人为破坏房屋及其设施的情况也时有发生，严重影响了业主的经济收益。
当时，有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士为其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求承租人严格遵守，出人意料地获得了成功，不仅有效地改善了居住环境，而且还使业主和承租人的关系由原来的对立变得友善起来，她的这些管理方法也被当地人士纷纷效仿，可以说奥克维娅·希尔（Octavia Hill）女士首开物业管理之先河。
从那以后，物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视，物业管理逐渐成为一个固定行业，不断发展成熟，并被普遍推广到世界各国。
迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，被人们视作现代化城市的朝阳产业。
当今世界，英国的物业管理水平仍是世界一流的。
香港的物业管理源自英国，并根据地处亚洲的实际情况及区域特点，又有了创新和发展。
20世纪80年代，随着全国住宅小区的兴建，现代物业管理从香港传入我国内地。
1949年新中国成立以后至改革开放以前，由于我国实行的是计划经济体制，再加之其他一些原因，所以在这一时期我国的社会经济生活中基本上就不使用这个词汇了。
一直到改革开放以后，随着我国政治经济体制的改革和房地产业的发展，现代物业管理经由香港地区传入我国的东南沿海一带，并开始在大陆逐步推广。
所以当时人们普遍认为“物业”一词来源于港、澳及东南亚一带的地区和国家。
“物业”的英语单词为“Estate”或“property”，含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，也有人认为“物业”是由西方引译过来的一个词汇。
在西方国家，“物业”的含义十分宽泛，而现在我们所使用的“物业”，是一个狭义的范畴，只指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。
在港、澳地区，物业是人们对单元性房地产的称谓。
根据李宗锷先生所著的《香港房地产法》一书解释：“物业是单元性地产，一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。
故一物业可大可小，大物业可分为小物业。
”此处的“单元”是指整体中自成系统、自为一组的建筑单位。

第一图书网, tushu007.com

此处强调“物业”一词不是外来词语，也是有其特殊意义的，就是中国很早就已经涉及了物业管理，一虽然现在的“物业”一词与我国古代“物业”一词的概念有所不同，但不可否认，它们有其相同的地方。
现代物业管理传人我国内地虽然不长时间，但我们不是天生的门外汉，只要能充分借鉴外国的先进物业管理理论和方法，结合我国国情，就一定能走出有中国特色的物业管理服务新路。
二、物业、房地产、不动产三个概念的异同从事房地产业或物业管理服务，在日常工作中或接触的许多文件里，经常可以看到这三个词语。
为此，我们应该对这三个词语的概念进行了解。
物业、房地产、不动产是既有联系，又有区别的三个概念。
根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》（JGJ/T30-2003）三者的定义如下：物业（property）指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。
房地产（real estate，real property）是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益。
不动产（immovable property）是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益。
房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不便于移动性；物业则侧重使用、服务和管理角度。
物业管理中的“物业”是房产和地产的统一体。
国际上，“物业”是一个通用的习惯词汇，与房地产、不动产表达同一种含义，而在我国，“物业”则有其约定俗成的内涵，其与房地产、不动产的区别是：1.称谓领域不同。
一般来说，“房地产”是经济和行政法及商务事务中比较常用的称谓，“不动产”则是民法惯用的词汇，而“物业”则通常指单元性的房地产。
2.适用范围不同。
“房地产”与“物业”在某些方面可通用（如基于狭义房地产概念），但“物业”一般多指单项具体的房地产单位（如单项的房产、地产）；而“房地产”是指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产、地产及其组合。
即“物业”通常用于个体，“房地产”通常用于整体。
因此，从宏观的角度来看，一般常用“房地产”，而不用“物业”。
如“房地产业”绝对不可以用“物业”或“物业业”代替。
但尽管如此，在某种情况下，两者又是可以通用的。
3.概念外延不同。
一般而言，“房地产”概念外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。
“物业”虽可用来指某项具体的房地产，然而，它却仅仅涉及房地产交易、售后管理服务这一阶段或区域。
所以，两者既有宏观与微观的区别，还有全体与部分之差。
掌握了这三个概念，便于物业管理或房地产工作的行文规范，也便于了解有关国家政策法规的所指。
各类建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区等；也可以是单体建筑，如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等、停车场等；同时物业也是单元房地产的称谓。
配套设施、设备，如市政公用设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地，是指庭院、绿地、干道等。
三、物业的分类从不同的角度，可以把物业划分为不同的类型。
角度不同，分类不一，其对物业管理的意义也不一样。
从方便物业管理的角度考虑，一般可以把物业进行如下划分：1.根据物业使用功能的不同分类。
（1）居住物业：包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

（2）办公物业：供有关单位办公用的物业，主要是写字楼。
（3）商业物业：包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
（4）工业物业：包括工业厂房、仓库、货场等。
（5）其他用途物业：除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。
2.按物业所有权性质的不同分类。
按物业所有权性质的不同，可划分为私有产权物业、共享部位产权物业、公用产权物业、集体产权物业、国有产权物业等类型。
3.按物业的所有权人的多少分类。
按物业的所有权人的多少，可分为单一产权物业和多元产权物业等。
物业的分类没有统一标准。
角度不同，方法不一，则分类就会不同，一般都是大同小异。
书面上进行划分只是有利于对物业这一概念的理解。
四、物业的特征1.固定性所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。
这就是说物业具有不可移动的固定特点。
所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内，进行精心策划，在施工中，要严格管理，保证质量。
新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。
2.耐久性。
物业的建造，一般都需要较长的时间，物业的使用时间就更长了。
我们经常看到在建筑中提到“百年大计，精心设计”的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间，特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久的保护下去。
3.多样性。
物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。
居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆等，以及这些建筑物的配套设施、水、电、气、暖、树木、花草等，可以说物业的类型是多种多样的，而且每一格单体物业又有独到之处。
物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，更加显示物业区域的风采。
4.高值性。
物业，不仅具有使用价值，而且应当具有较高的观赏价值。
各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。
尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市，物业的价值就更高了。
因此，如何为业主的物业保值、增值，自然就成了物业服务企业的重要职责。
5.权益性。
《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益，物业的法律属性集中反映在物权的关系上。
在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。
房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。
购人物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），而且物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权力体系。
在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《物业服务实务操作金典》是由中国经济出版社出版的。

第一图书网, tushu007.com

<<物业服务实务操作金典>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com